

Dichiarazione sul supporto contro la violenza familiare e domestica

AGL Telecommunications



agl Join the change

Sintesi

AGL Energy Limited (**AGL**) e le sue società collegate, compresa Southern Phone Company Limited (**AGL Group**), si impegnano a salvaguardare la salute, la sicurezza e il benessere dei loro clienti. Non tolleriamo alcuna forma di violenza familiare e domestica, né di violenza sessuale fuori dalle mura domestiche.

Se sei vittima di violenza familiare e domestica, vogliamo che tu sappia che non sei sola/o. Abbiamo adottato politiche e procedure che danno priorità alla tua sicurezza e offrono supporto con compassione, riservatezza e attenzione. Queste misure sono d'aiuto per creare un ambiente solidale e sicuro, in cui puoi informarci della tua situazione e accedere al sostegno di cui hai bisogno.

Siamo consapevoli che la violenza familiare e domestica può verificarsi in molti tipi di relazioni e comunità, e che la responsabilità ricade sempre sulla persona che commette violenza. Sappiamo anche che alcune persone affrontano maggiori rischi e barriere nel cercare supporto, e che le esperienze di discriminazione e disuguaglianza possono rendere più difficile il chiedere aiuto o il sentirsi creduti.

Il nostro impegno per darti supporto

I membri del nostro team sono formati appositamente per rispondere ai segnali di violenza familiare e domestica in modo rispettoso, non prevenuto e con consapevolezza per il trauma. Ci impegniamo a fornire uno spazio sicuro e riservato dove puoi condividere la tua situazione e avere accesso a supporto.

La tua sicurezza è la nostra priorità, e faremo tutto il possibile per mantenere la connessione con il tuo servizio di telecomunicazioni. Se è sicuro farlo e ti senti a tuo agio nel farci sapere che sei coinvolto/a in episodi di violenza familiare o domestica, oppure di violenza sessuale fuori dalle mura domestiche, possiamo applicare rapidamente al tuo account le opzioni di sostegno più appropriate. Puoi contattarci in qualsiasi modo che ritieni più sicuro; i nostri dati di contatto sono in fondo a questa Dichiarazione.

La tua sicurezza viene prima di tutto

Che tu sia titolare di un account, un contatto autorizzato, un utente finale del servizio o un'altra persona coinvolta, abbiamo a disposizione diverse modalità per salvaguardare la tua sicurezza.

Personale specializzato

Se ci informi di essere vittima di violenza familiare e domestica, ti metteremo in contatto con il nostro team specializzato che potrà individuare il supporto più adatto alle tue esigenze specifiche. Non ti sarà chiesto di ripetere la tua storia, fornire delle prove, o confrontarti con la persona che ha compiuto violenza.

Comunicazione sicura

All'inizio di ciascun contatto, controlleremo che sia sicuro parlare. Se sarà necessario discutere di questioni legate alla violenza familiare, potrai indicarci gli orari e i modi di comunicazione più sicuri che preferisci, confermeremo inoltre la tua modalità preferita di invio delle bollette. Registreremo queste preferenze e le useremo solo per conversazioni relative alla violenza familiare, salvo che tu non ci dia indicazioni diverse.

Privacy e protezione dell'account

Quando ci informi di essere vittima di violenza familiare o domestica, l'accesso alle tue informazioni è limitato al personale appositamente autorizzato.

Discuteremo con te qualsiasi preoccupazione relativa alla sicurezza, alla privacy e alla protezione del tuo servizio di telecomunicazioni, e ti offriremo misure di sicurezza aggiuntive per il tuo account, comprese opzioni per limitare l'accesso al tuo servizio da parte di terzi.

Le informazioni personali dei clienti colpiti da violenza familiare e domestica saranno protette da uso improprio, interferenze, perdita o divulgazione a terzi. Le tue informazioni saranno divulgate solo con il tuo esplicito consenso o con un'autorizzazione legale firmata ad agire. Ti informeremo quando potrebbe essere legalmente necessario condividere le informazioni con terze parti, come distributori locali, consulenti finanziari o agenzie governative, oppure quando ciò sia necessario per facilitare la gestione del tuo account. In questi casi, adotteremo misure per mantenere al sicuro le tue informazioni. Puoi consultare una copia della nostra informativa sulla privacy sul nostro sito web all'indirizzo agl.com.au/privacy.

Se sei un contatto autorizzato, puoi chiedere di essere rimosso dall'account insieme alle tue informazioni personali. Puoi richiedere un'indagine su chiamate o messaggi pericolosi per la vita o indesiderati, chiederci di abilitare il tracciamento delle chiamate, o farti consigliare su come bloccare numeri specifici.

Mantenere la tua connessione

Se la sospensione, la restrizione o la disattivazione del tuo servizio ha avuto un impatto sulla tua sicurezza, avvertici e provvederemo urgentemente ad annullare tale azione. Se i tuoi servizi non potranno essere ripristinati, ti forniremo un servizio equivalente al più presto possibile.

Se necessario, potremo organizzare il trasferimento del tuo numero di cellulare a un nuovo account a tuo nome.

Hai problemi nel pagare le bollette?

Ci rendiamo conto che la violenza familiare e domestica può creare difficoltà finanziarie. Se hai problemi a pagare le bollette, siamo qui per aiutarti. Offriamo una gamma di supporti per aiutarti a gestire la tua utenza e il tuo account di telecomunicazioni. Le circostanze di ognuno sono diverse, quindi facci sapere se hai bisogno di maggiori informazioni.

AGL offre opzioni di pagamento su misura e supporto in linea con gli *Standard per le telecomunicazioni in materia di difficoltà economiche (Telecommunications Financial Hardship Standard 2024)*, e puoi saperne di più [qui](#). Se i debiti in sospeso sono legati a situazioni di violenza familiare e domestica, terremo conto delle tue circostanze nel determinare il supporto più appropriato.

Potremo anche connetterti a un servizio gratuito di consulenza finanziaria. Contattaci al numero 13 14 64 o consulta l'elenco dei supporti esterni di seguito.

Nomina di una persona di supporto

Se sei il titolare dell'account, puoi scegliere di nominare una persona che parli con noi a tuo nome riguardo al tuo account delle telecomunicazioni. Questa persona può essere:

- Un consulente finanziario
- Un assistente sociale
- Un membro della famiglia o amico
- Qualcuno che ti aiuta a gestire le tue bollette del telefono o di internet

Facci sapere chi è la persona di supporto che hai nominato, così possiamo registrare il tuo consenso. Con il tuo permesso, interagiranno con loro rispettando le tue istruzioni e la nostra [politica sulla riservatezza](#).

Accesso ai nostri supporti

Siamo qui per aiutarti - in modo riservato, rispettoso e senza esprimere giudizi. Se sei vittima di violenza familiare e domestica, o di violenza sessuale fuori dalle mura domestiche, ti invitiamo a contattarci quando sarà sicuro farlo.

Come puoi contattarci

Chiama -131 245 8:00-18:00 AEST dal lunedì al venerdì per ricevere supporto o farti richiamare nell'orario che preferisci

Chat dal vivo online- 8:00 - 18:00 AEST dal lunedì al venerdì

Servizio nazionale di intermediazione - Chiama il **1800 452 566** Invia un messaggio: **0423 677 767** o visita accesshub.gov.au

Servizi di interpretariato - **1300 307 245**

Aiuto aggiuntivo

Se hai bisogno di ulteriore supporto, i seguenti sono alcuni dei servizi a livello nazionale che puoi contattare:

- 1800RESPECT (consulenza psicologica e supporto confidenziali 24/7), Telefono: **1800 737 732** | Sito web: www.1800respect.org.au
- 1800 Elder Help **1800 353 374**
- Full Stop **1800 385 578**
- National Debt Helpline [Linea nazionale di assistenza per i debiti] **1800 007 007**
- National Disability Abuse and Neglect Hotline [Linea nazionale di assistenza contro gli abusi e l'abbandono delle persone con disabilità] **1800 880 052**
- Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline [Linea nazionale Rainbow di assistenza contro la violenza sessuale, domestica e familiare] **1800 497 212**
- Supporto in situazioni di crisi per le persone aborigene e per gli abitanti delle Isole dello Stretto di Torres - **13YARN (13 9276)**
- Lifeline (Supporto in situazioni di crisi e prevenzione dei suicidi) Telefono: **13 11 14** | Sito web: www.lifeline.org.au
- Beyond Blue **1300 22 4636** (supporto gratuito con consulenza psicologica e prevenzione dei suicidi)
- MensLine Australia Telefono: **1300 789 978** | Sito web: www.mensline.org.au